

Avoir un moral de béton

Claude Gauvreau

«**A**llo? Écoutez, j'ai reçu des menaces d'agression et je ne sais pas à qui m'adresser...». «S'il vous plaît, aidez-moi, je me sens perdu et déprimé...». «Bonjour madame, je suis professeur au département de (...) et j'ai deux étudiants qui perturbent mon cours, que dois-je faire?» Non, il ne s'agit pas de cas exceptionnels. Ce type de problèmes, peu connus à l'UQAM mais plus fréquents qu'on ne le croit, se retrouvent la plupart du temps sur le bureau de Lucie Latendresse, technicienne de la sécurité publique au Service de la prévention et de la sécurité.

«J'ai été embauchée dans ce service, il y a 11 ans, après avoir suivi une formation en techniques policières à l'Institut Nicolet», raconte Lucie Latendresse. «Puis, j'ai commencé un baccalauréat en criminologie que j'ai abandonné parce que l'envie de voyager était trop forte. Ce que j'aime, c'est travailler à résoudre un problème, peu importe le temps que cela exige. C'est simple, quand je me dis, à la fin d'une journée : Tiens, aujourd'hui j'ai réussi à aider quelqu'un, eh bien, je suis satisfaite.»

Mme Latendresse, il faut le souligner, travaille dans un service souvent décrié parce que perçu comme étant la «police» de l'UQAM. Un service qui assume un rôle méconnu, voire ingrat, et pourtant essentiel : offrir à la communauté universitaire des services et des conseils-experts en matière d'in-

formation, d'animation, de prévention et d'intervention, pour tout ce qui concerne la sécurité des personnes et des biens tant mobiliers qu'immobiliers. Un service qui traite, en moyenne, 1 800 dossiers par année!

Sur la ligne de front

Lucie Latendresse arrive à l'Université très tôt le matin et quitte parfois... très tard. Elle travaille souvent durant son heure de lunch et son téléphone, comme chez Bell Canada, ne dérougit pas. «Mon bureau, c'est le bureau des plaintes. Mon directeur me dit parfois : je ne sais pas comment tu fais. Tu dois avoir un moral de béton. Au fond, on finit toujours par trouver une solution, non?»

Toujours aux premières lignes, Lucie Latendresse est en contact avec plusieurs services de l'Université. Elle s'occupe de tous les dossiers qui exigent un suivi auprès d'un plaignant ou d'une victime. «Un agent de sécurité établit ce que nous appelons un rapport d'événement à la suite d'une plainte quelconque, qu'il s'agisse d'un vol, d'un conflit entre deux individus, ou d'une alarme-incendie. J'ouvre alors un dossier dont je suis l'évolution du début jusqu'à la fin. Si, par exemple, une personne est suspectée d'avoir commis du harcèlement, je la rencontre pour connaître sa version des faits. Puis, j'entre en contact avec quelqu'un des Services à la vie étudiante ou du Service du personnel afin que l'on trouve, ensemble, une

solution.»

Il arrive aussi qu'elle travaille avec des organismes extérieurs à l'UQAM, forces policières, CLSC, Maisons de jeunes, Centres pour itinérants, etc. Une fois par mois, environ, Lucie Latendresse et ses collègues font le point avec des représentants de différents groupes communautaires, selon la nature du problème rencontré: une personne désemparée qui ne sait plus à quelle porte frapper, conflit familial, vol, agression, etc.

«Je rencontre souvent des étudiants étrangers qui se sentent isolés ou qui connaissent des ennuis financiers. Mon rôle consiste d'abord à les écouter, à les guider et à les référer à un autre service, si nécessaire.»

Une ville sans police

Mme Latendresse reconnaît qu'il existe, au cours d'une année, des périodes plus intenses que d'autres. Celles qui coïncident avec des fêtes ou des anniversaires par exemple, particulièrement éprouvantes pour les personnes seules. Ou encore les fins de session, alors que les étudiants se sentent fatigués et stressés.

«Depuis cinq ans, nous avons observé que le nombre de plaintes, relatives à des troubles de comportement, avait augmenté. Pourquoi? Parce que notre service est davantage connu que par le passé? Mais il y a aussi tous ces malaises sociaux qui se répercutent à l'intérieur de nos murs. Les problèmes conjugaux, le spectre du chômage, les difficultés des



Photo : Nathalie St-Pierre

Lucie Latendresse, technicienne de la sécurité publique.

familles reconstituées, et que sais-je encore... les étudiants, entre autres, sont inquiets. Ils travaillent fort sans être toujours certains de trouver un emploi à la fin de leurs études.»

En général, les gens à l'UQAM manquent d'information sur les différentes ressources offertes et connaissent plutôt mal le rôle et les fonctions de notre service, confie Mme Latendresse. «Une situation que nous voulons changer dès cette année. Tout le monde doit comprendre que nous ne sommes pas répressifs. Avant tout, nous mettons l'accent sur la prévention et tentons de résoudre les pro-

blèmes à l'interne.»

Lucie Latendresse apprécie un travail qui l'amène à rencontrer des tas de gens dans différents secteurs. «L'UQAM, c'est une ville de la même grosseur que Saint-Hyacinthe, avec ses quartiers et ses clôtures. Mais une ville qui se préoccupe de prévention et de sécurité... sans véritable police à l'intérieur!» ●